



8 principaux points à retenir

Les citoyens d'abord 5 (LCA5) est le volet le plus récent d'une série d'initiatives de calibre mondial lancée par l'ISAC. LCA5 s'inscrit dans la tradition de la recherche axée sur le citoyen, qui a débuté au Canada en 1998. Sous la coordination de l'Institut des services axés sur les citoyens, 18 partenaires municipaux, régionaux, provinciaux, territoriaux et fédéraux ont parrainé l'enquête nationale LCA5.

D'octobre à décembre 2007, ERIN Research a mené une enquête d'échantillonnage aléatoire auprès de 6 700 Canadiens par l'entremise de la poste et d'Internet, à proportions égales. Le taux de réponse s'est élevé à 13 % pour chacun des deux véhicules de communication, ce qui est excellent vu le temps qu'il faut pour répondre aux questions de l'enquête.

1 Cinq déterminants dévoilent le secret de la satisfaction des citoyens à l'égard des services

Pourquoi certaines personnes sont-elles satisfaites du service qu'elles obtiennent tandis que d'autres ne le sont pas? Cinq déterminants de la satisfaction expliquent principalement cette situation.

- **Rapidité** : le déterminant le plus important pour tous les services, tous les gouvernements
- **Personnel** : du point de vue des clients, il est essentiel d'avoir affaire à des employés bien informés, qui traitent la clientèle équitablement et qui sont disposés à faire un effort supplémentaire
- **Résultat positif** : « J'ai obtenu ce dont j'avais besoin »
- **Facilité d'accès**
- **Expérience récente des citoyens à l'égard des services**

2 Les problèmes du téléphone : il faut continuer de s'attarder au mode de choix des citoyens

Le téléphone demeure le mode le plus communément utilisé pour obtenir des services gouvernementaux. Malgré cela, le téléphone affiche des taux de satisfaction inférieurs à ceux d'autres modes principaux tels que les bureaux gouvernementaux et l'Internet.

Cette situation s'explique en partie par le fait que les citoyens éprouvent plus de problèmes d'accès avec le téléphone qu'avec tout autre mode de communication. Les lignes occupées, la difficulté à trouver le bon numéro, les problèmes avec les systèmes téléphoniques automatisés, la difficulté à comprendre la personne à l'autre bout du fil et le fait d'être placé en attente sont autant de sources de frustration.

3 Internet est « arrivée à maturité »

L'une des constatations les plus intéressantes découlant de l'enquête Les citoyens d'abord 5 est l'« arrivée à maturité » de l'utilisation d'Internet. La première enquête Les citoyens d'abord, menée en 1998, ne comportait aucune question sur l'utilisation d'Internet – les services gouvernementaux étaient à peine visibles en direct à cette époque. Aujourd'hui, l'utilisation d'Internet arrive presque ex æquo avec les visites à des bureaux gouvernementaux et l'utilisation du téléphone.

Fait étonnant à constater, toutefois : le mode de services par Internet ne remplace pas les modes traditionnels. Les citoyens considèrent Internet comme un complément aux autres modes et non comme une alternative.

4 De plus en plus, les citoyens utilisent de nombreux modes pour avoir accès au gouvernement

L'accès multimodes aux services continue de gagner en importance. Selon LCA5, 59 % des répondants utilisent plus d'un mode pour communiquer avec le gouvernement et satisfaire à leurs besoins. Il s'agit d'une hausse marquée par rapport aux 50 % des répondants qui ont dit utiliser de nombreux modes dans l'enquête LCA3 en 2002.

5 Concernant les services gouvernementaux ordinaires, les citoyens disent ...

Depuis 1998, les citoyens disent que la rapidité d'obtention des services ordinaires dans des bureaux gouvernementaux, au téléphone et par voie de communications électroniques figure au tout premier rang de leurs priorités.

- Les attentes des citoyens dans certains secteurs demeurent stables :
- deux personnes représentent le nombre maximal d'employés avec lesquels les citoyens veulent traiter, que ce soit dans un bureau gouvernemental ou au téléphone;
- les citoyens ne veulent pas attendre plus de 5 à 9 minutes dans n'importe quelle file;
- 30 secondes constitue le temps de mise en attente acceptable au téléphone avant de parler à une personne;
- les citoyens s'attendent à recevoir une réponse la journée même quand ils laissent un message vocal ou qu'ils envoient un courriel avant 10 h.

Un secteur a affiché un changement constant et spectaculaire avec le temps : les citoyens s'attendent maintenant à obtenir plus rapidement les services par la poste – à ce chapitre, ils s'attendent à un délai d'au plus une à deux semaines entre le moment où ils envoient leur demande et celui où ils reçoivent la réponse.

6 Les personnes handicapées veulent des services qui sont adaptés à leurs besoins et qui aboutissent à des résultats positifs

Une proportion de 7 % des répondants de l'enquête LCA5 ont indiqué avoir un handicap visuel, auditif, de motricité ou autre qui complique leur accès aux services gouvernementaux.

Les personnes handicapées attribuent une cote moins élevée à l'ensemble des services gouvernementaux que ne le font les personnes ne souffrant d'aucun handicap. L'écart entre les cotes s'établit en moyenne à 4 ou 5 points sur 100.

Cette situation s'explique principalement par le fait que les personnes handicapées obtiennent moins souvent un résultat positif, ce qui constitue l'un des principaux déterminants de la satisfaction des citoyens.

7 Les cotes relatives à la qualité des services surveillés depuis 10 ans sont en hausse

Chacune des cinq enquêtes Les citoyens d'abord a assuré le suivi des cotes que les citoyens attribuent à un panier de services municipaux, provinciaux/territoriaux et fédéraux. En moyenne, à l'échelle des services, on constate une tendance à la hausse manifeste.

La cote moyenne pour les 26 services ayant figuré dans toutes les enquêtes Les Citoyens d'abord est passée de 64 en 1998 à 72 en 2008, ce qui représente une hausse de 8 points. Parmi les services, 37 affichent une tendance à la hausse, 31 ne montrent aucun changement statistiquement significatif et 2 ont reculé. Des services qui n'ont pas changé, 15 ont figuré uniquement dans les deux dernières enquêtes, ce qui représente un échéancier relativement court.

8 Les origines de la confiance dans le gouvernement et la fonction publique sont dévoilées

La confiance dans le gouvernement trouve de fait son origine à la fois dans les bons services et dans la confiance en la fonction publique. Pour sa part, la confiance en la fonction publique repose sur la compétence de la gestion et la perception de l'équité et de l'honnêteté de la fonction publique et du fait qu'elle est à l'écoute de la communauté.

La voie à suivre

Pour maintenir un niveau élevé, il est primordial d'adopter des mesures dans trois secteurs pour réussir en arrivant à une fonction publique résolument axée sur les citoyens, qui fournit des services de façon adaptée et responsable.

- 1 Service** : mettre en oeuvre les déterminants de la satisfaction et de la confiance envers les institutions publiques.
- 2 Recherche** : élaborer des stratégies d'amélioration des services fondées sur des données empiriques et poursuivre les initiatives de recherche *Les citoyens d'abord* et *L'accent sur les entreprises*.
- 3 Formation et communications** : les gouvernements devraient former des fournisseurs de services publics talentueux et attentifs aux besoins par le biais d'une formation et de communications de qualité et faire preuve de leadership et d'engagement à l'égard de la formation. La distribution de la nouvelle publication *CF5 Insights* contribuera grandement à faire progresser les connaissances et à cibler les mesures à prendre, et ce, qu'il s'agisse des postes de première ligne ou des hauts dirigeants de la fonction publique.